

## BAB III

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 3.1 Simpulan

Dapat disimpulkan bahwasannya *front office department* yang sering juga disebut jantung perusahaan merupakan pusat segala kegiatan di hotel yang berperan penting untuk melayani tamu pada saat tamu tiba hingga tamu meninggalkan hotel. Pada dasarnya petugas *front office* memiliki atribut kepribadian seperti berpenampilan menarik dan rapi, memiliki pengetahuan yang baik tentang produk hotel, berinisiatif dan mempunyai kemauan yang besar dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam bagian ini sangat lah penting untuk memberikan kesan terbaik hotel kepada para tamu. Maka dari itu kesiapan, kesigapan, ketepatan dan kemampuan semua karyawan di *front office* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sangat menentukan dalam memberikan kesan baik ataupun buruk. *Front office department* memiliki beberapa *section* di dalamnya, meliputi: *reception section*, *reservation section*, *uniform section*, *operator*, *information section* dan *front cashier*.

Untuk mencapai kepuasan pelanggan dibutuhkan suatu pelayanan yang prima. Pelayanan yang dimaksud bukan hanya memberikan apa yang menurut kita mereka inginkan, tetapi suatu pelayanan yang dapat memenuhi seluruh kebutuhan mereka. Pada *reservation section* seluruh karyawan diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik yang telah diatur di dalam SOP hotel. Dalam SOP tersebut telah diatur bagaimana standar pelayanan karyawan mulai dari standar pelayanan pada saat reservasi seperti melakukan persiapan dan memberikan guest card, pada saat tamu menginap dan pada saat tamu *check out* seperti memberikan *invoice check out*.

Kendala yang sering terjadi pada saat melakukan pelayanan oleh karyawan *front office* ialah menghadapi berbagai macam karakteristik tamu hotel. *Front office department* adalah tempat yang paling sering berjumpa dengan tamu,

sehingga mereka selalu berjumpa dengan berbagai macam tipe tamu. Tipe tamu yang sering dijumpai ialah tipe tamu cerewet, tipe tamu pendiam, tipe tamu arogan, tipe tamu sombong dan juga tipe tamu pembanding. Dalam menghadapinya dibutuhkan cara yang berbeda-beda pada setiap tamunya.

### **3.2 Saran**

Menurut penulis pelayanan yang dilakukan oleh *front office department* di Holiday Inn Hotel Melaka sudah cukup bagus. Pelayanan prima telah diterapkan pada departemen ini. Beberapa karyawan sudah cukup tanggap dan ramah. Serta mereka telah memberikan apa yang tamu butuhkan. Tetapi seringkali dalam menghadapi berbagai macam tamu harus dibutuhkan kesabaran yang lebih dan juga kepekaan yang lebih.